

# Kreative Ideen für den Verwaltungswirrwarr

Um die dringenden Probleme im Zusammenhang mit dem Bildungs- und Teilhabepaket anzugehen, hat Daniela Hensel mit ihren Design-Studierenden kreative Lösungsansätze entwickelt

Das Interview führte Josef Hofman



Daniela Hensel,  
Professorin für Design  
an der Hochschule für  
Technik und Wirtschaft  
(HTW) Berlin

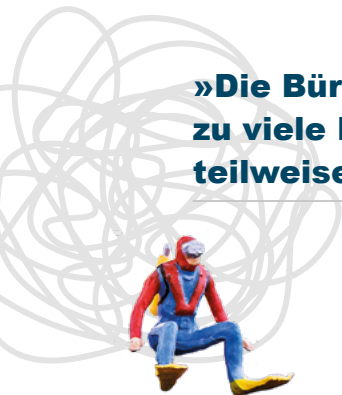
*bbz: Wie sind Sie auf das Thema BuT gekommen?*

**Hensel:** Ich hatte vor einiger Zeit einen Zeitungsartikel im Tagesspiegel gelesen, wo besprochen wurde, dass die Abrufquoten für das Bildungs- und Teilhabepaket erstaunlich niedrig sind. Das betrifft nicht nur Berlin, sondern es ist deutschlandweit ein Problem. In dem Artikel hat man versucht zu überlegen, woran das liegen kann. Und da ist mir die Idee gekommen, dass wahrscheinlich die mangelnde Qualität in Design und Kommunikation ein mögliches Thema sein könnte, warum so viele Gelder nicht abgerufen werden.

*Welchen Blick haben denn Designer\*innen auf dieses Problem?*

**Hensel:** Design wird in dem Fall weiter gefasst, als es gemeinhin üblich ist. Das bedeutet, dass ich auch davon ausgehe, dass Prozesse designt werden. Und da sind wir dann in der Überschneidung mit Verwaltungsprozessen. Diese müssen auch kommunizierbar und nachvollziehbar sein. Zum Beispiel sollte man auf einer Webseite klare Informationen über einen Antragsprozess finden. Und da kommt Verwaltung mit Design zusammen, man kann es eigentlich schwer voneinander trennen.

»Die Bürger\*innen treffen auf zu viele Informationen, die sich teilweise widersprechen.«



*Welche speziellen Kommunikationsprobleme gibt es denn in Bezug auf BuT?*

**Hensel:** Wir haben in Berlin zwölf Bezirke und wie eine Studentin nach intensiver Recherche herausgefunden, 38 Leistungsstellen, die zum größten Teil unabhängig voneinander zu diesem Thema kommunizieren. Dadurch treffen Bürger\*innen auf zu viele Informationen, die sich teilweise widersprechen. So entsteht ein unheimlicher Informationslärm, der

Bürger\*innen frustriert zurücklässt. Gleichzeitig gibt es viele Mitarbeiter\*innen, die teilweise auch davon abweichende Informationen haben. Der größte Dienst an den Bürger\*innen wäre, diese ganzen Informationen zu bündeln, zu verschlanken und so aufzubereiten, dass sie auch verstanden werden.

*Wie sind Sie bei ihrem Lehr-/Forschungsprojekt vorgegangen?*

**Hensel:** In diesem Projekt haben wir mit dem Bezirksamt Pankow, der zuständigen Senatsverwaltung und dem CityLAB Berlin zusammengearbeitet. Das CityLAB Berlin ist ein öffentliches Netzwerk aus Verwaltung, Wissenschaft und Start-Ups, die gemeinsam an Ideen für ein lebenswertes Berlin basteln.

Zunächst haben wir fiktive Nutzer\*innen erschaffen und uns dann in die Rolle dieser Person hineinversetzt, um einen Antragsprozess exemplarisch zu durchlaufen. Als erstes mussten wir alle Informationen, die wir online, per Telefon oder Mail bekommen konnten, bündeln. Schwierigkeiten, die uns auf diesem Weg begegnet sind, haben wir dokumentiert und so aufbereitet, dass wir sie mit unseren Kooperationspartner\*innen besprechen konnten. Aus diesen Erkenntnissen haben dann die Studierenden ihre Ideen konzipiert.

*Welche Ideen haben die Studierenden entwickelt?*

**Hensel:** Es sind sehr viele Ideen entstanden, von denen ich nur drei exemplarisch beschreibe.

Bei dem einen Projekt ist der beteiligten Studentin aufgefallen, dass sie in telefonischen Gesprächen mit Verwaltungsmitarbeiter\*innen sehr unterschiedliche Informationen bekommen hat. Es scheint somit einen großen Schulungsbedarf zu geben. Sie hat sich dann überlegt, wie kann man die Mitarbeiter\*innen so schulen, dass sie auch schnell die richtigen Informationen parat haben. Sie hat sich dann ein Spiel ausgedacht, das so ähnlich ist wie »Wer wird Millionär«. In dieser Form hat sie die wichtigsten Fragen so gebündelt, dass die Mitarbeiter\*innen in der Verwaltung auf eine sehr spielerische Art und Weise ihr Wissen über BuT testen und erweitern können. Sie hat sich auch überlegt, dass unterschiedliche Teams

# VERWALTUNGSNETZ BEHÖRDENDSCHUNDEL

Je nach Bezirk, Rechtskreis, Leistungsstelle und Leistung, sind viele historisch gewachsene Verwaltungsstrukturen miteinander verwoben und bilden ein kompliziertes Netz aus Zuständigkeiten.



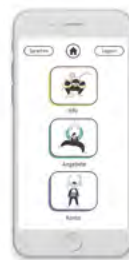
innerhalb der Verwaltung im Rahmen eines Quizduells gegeneinander antreten und ihr Wissen miteinander vergleichen können.

Eine andere Studentin hat sich intensiv mit dem Thema Sprache beschäftigt. Wie funktioniert die Sprache beim Bildungs- und Teilhabepaket in Berlin? Sie hat dabei festgestellt, dass die Sprache nicht einladend, sondern an vielen Stellen abschreckend ist, weil sie für viele Menschen zu kompliziert und unverständlich ist. Wir haben es ja nicht nur mit Muttersprachler\*innen zu tun. Anhand von Beispielen hat sie gezeigt, wie man die Sprache zugänglicher gestalten kann. Das kann beispielsweise die Vermeidung von Schachtelsätzen sein oder die Umschreibung komplizierter juristischer Fachausdrücke.

Die dritte Idee ist eine Chipkarte, mit der Kinder BuT-Leistungen über ein digitales System einfacher abbuchen könnten. Die Studierenden haben diese Karte »ZUKA« genannt. Es soll an Zucker erinnern und steht für Zukunftskarte. Der Charme an dieser Idee war, dass die Studierenden die Karte sehr inklusiv konzipiert haben. Die Chipkarte soll nämlich nicht nur für Kinder mit einer Berechtigung zur Verfügung stehen, sondern auch für Kinder und Jugendliche, bei denen Großeltern, Eltern et cetera Geld einzahlen wollen, um zum Beispiel einen Museumsbesuch zu sponsern. Dadurch würden Kinder, die diese Chipkarte nutzen, nicht stigmatisiert. Jedes Kind könnte sich mit der ZUKA-Karte einfach ein Bildungsangebot aussuchen und niedrigschwellig nutzen.

Was ist denn aus diesen Ideen geworden?

**Hensel:** Zunächst sind wir mit den Ideen an die Öffentlichkeit gegangen und haben eine Ausstellung mit dem CityLAB gemacht. Zu dieser Ausstellung haben wir Menschen eingeladen, die mit dem Bildungs- und Teilhabegesetz zu tun haben und anschließend



mit allen die Ideen diskutiert. Wir haben dann noch einen Vortrag beim Creative Bureaucracy Festival gehalten, der auch heute noch online abrufbar ist (siehe rechts). Dadurch konnten wir ein gutes Netzwerk von Akteur\*innen knüpfen, die an dem Thema arbeiten wollen.

Aktuell kooperiere ich mit dem Bezirk Berlin Lichtenberg zum diesem Thema. Dort hat sich eine sehr engagierte Arbeitsgruppe gebildet, die nun verschiedene Berliner Akteur\*innen zusammenführt, um eine nachhaltige Veränderung zu erwirken. ■

[www.service-design-htw.com](http://www.service-design-htw.com)

Hier geht es zu der Präsentation:



Josef Hofman,  
Mitglied der bbz-Redaktion

